



Elisa Nikka

OULULAISTEN YRITYSTEN ARVOSTAMA KIELITAITO

OULULAISTEN YRITYSTEN ARVOSTAMA KIELITAITO

Elisa Nikka

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden koulutusohjelma

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, liiketoimintaosaaminen

Tekijä: Elisa Nikka

Opinnäytetyön nimi: Oululaisten yritysten arvostama kielitaito

Työn ohjaaja: Sari Alatalo

Työn valmistumislukukausi ja –vuosi: Syksy 2011

Sivumäärä: 42 + 4

Opinnäytetyö käsittelee työnantajien arvostamaa kielitaitoa oululaisten yritysten näkökulmasta. Kielitaito on yksi nykypäivänä vaadittavista taidosta työpaikkaa haettaessa ja sen merkitys on korostunut kansainvälistymisen myötä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Oulun seudun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikkö.

Työn tavoitteena oli selvittää paikallisille yrityksille tärkeitä kieliä. Tietoa haettiin eri kielenkäyttötilanteista ja niiden vaativuudesta. Lisäksi selvitettiin, missä tilanteissa kielenä käytetään englantia ja missä muuta vierasta kieltä. Tutkimus suoritettiin tilastollisen tutkimuksen menetelmin sähköpostikyselynä paikallisille yrityksille, jotka harjoittavat vientiä tai tuontia.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu suomalaisten kielitaidosta, sen arvioinnista ja yritysten tarvitsemasta kielitaidosta. Lisäksi työssä kerrotaan lyhyesti kognitiivisista taidoista ja maiden välisistä kulttuurieroista, sillä kieli ja kielitaito sisältyvät molempiin. Aineistona on käytetty painettuja lähteitä, kirjoja ja lehtiartikkeleita, sekä painamattomia lähteitä kuten Euroopan Unionin Internet-sivuja.

Englannin kieli on nykypäivän yleiskieli ja sen merkitys näkyy selvästi myös tutkimustuloksissa. Englannin kielen osaamista arvostetaan jokaisessa vastaajayrityksessä. Sitä käytetään myös eniten eri liike-elämän tilanteissa. Tulevaisuudessa tärkeäksi kieleksi sen lisäksi uskotaan nousevan venäjän. Tietojen perusteella ammattikorkeakoulu voi kehittää eri kielten opetusta vastaamaan paremmin työnantajien tarvetta. Esimerkiksi venäjän kielen tarve tulevaisuudessa olisi hyvä huomioida jo nykyistä kurssitarjontaa laadittaessa.

Asiasanat:

Kielitaito

Vieraat kielet

Kansainvälinen kauppa

Kulttuuri

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics

Author: Elisa Nikka

Title of thesis: Language skills which companies in Oulu value

Supervisor: Sari Alatalo

Term and year: Autumn 2011

Number of pages: 42 + 4

The subject of the thesis was to study how companies in Oulu value foreign languages and knowledge of languages. The world becomes smaller and Finland globalizes. Therefore, the importance of versatile language skills has increased. Knowledge of languages is no longer a special skill but more a part of professional skills.

The thesis includes a theoretical section and an empirical section. The theoretical background consists of language skills. It has been considered from the view point of Finnish people and the need of the companies. Furthermore, it discusses the characteristics of cognitive skills and culture. The sources include literature works, articles and WWW pages. Especially websites of European Union and Finnish board of direction were useful.

The data of the study was collected using statistical methods. A questionnaire was sent by e-mail to local companies which practice international business. The main objective of the study was to determine important languages for companies in Oulu region. In addition, the aim was to obtain information about different situations where foreign languages are needed. This study was prepared for the School of Business and Information management, Oulu University of Applied Sciences. With the help of the results of the study the school is able, to reform language teaching to match to the needs of the companies.

As well as the theory, the results of the study confirm that currently and in the future English is the most important foreign language in business. English language was not thought useless by any respondent. However, the importance of Russian may increase in future. Therefore, the school could offer more courses in Russian, and market them for students. There cannot be too much English teaching because of the importance of English in international business.

Keywords:

Language skills

Foreign languages

International Business

Culture

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 VIERAAT KIELET JA KIELITAITO	8
2.1 Kognitiiviset taidot.....	9
2.2 Vieraan kielen osaaminen.....	11
2.3 Kielitaidon arviointi.....	13
3 YRITYKSET JA VIERAAT KIELET	14
3.1 Suomen ulkomaankauppa lyhyesti	15
3.2 Yritysten tarpeita vastaava kielitaito.....	16
3.3 Vieraan kielen käyttö.....	19
3.4 Kulttuurierot	19
4 TUTKIMUS	23
5 TUTKIMUSTULOKSET	25
5.1 Strukturoidut kysymykset.....	25
5.2 Avoimet kysymykset	30
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	32
7 POHDINTA.....	35
LÄHTEET	38
LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee oululaisten yritysten arvostamaa kielitaitoa. Kielitaito on kansainvälistymisen myötä noussut tärkeäksi osaksi työelämää. Enää sitä ei koeta erityistaitona vaan lähinnä osana vaadittavaa ammattitaitoa. Englannin kielen asema on vahva, mutta, koska se on suuressa osassa maailmaa osa peruskoulutusta, sitä ei koeta välttämättä enää vieraana kielenä. Etuaseman säilyttäminen yritysmaailmassa vaatiikin harvinaisten kielten osaamista. Erityisesti venäjän kielen merkitys on kasvamassa koko ajan.

Opinnäytetyön teoria on rakennettu kahdesta näkökulmasta: suomalaisten omaavasta kielitaidosta ja yritysten tarvitsemasta kielitaidosta. Siinä kerrotaan suomalaisten kielten osaamisesta, sen muuttumista vuosien aikana ja nykypäivän suosituksi nousseita kieliä. Lisäksi kielitaitoon liittyy myös sen osaamisen arviointi. Yritysnäkökulmasta katsottuna huomioidaan tärkeät kielet sekä tilanteet, joissa kielitaitoa tarvitaan. Kielitaitoa tarkasteltaessa psykologiselta näkökulmalta esiin nousee kognitiivinen psykologia ja kognitiiviset taidot. Kun otetaan huomioon yritysten tarpeet yleisesti, esiin nousevat käsitteet kvalifikaatio ja kompetenssi. Nämä termit avataan lyhyesti ennen yritysten tarvitseman kielitaidon pohtimista. Lopuksi on otettu huomioon myös kulttuurin tuomat haasteet kansainvälisessä kaupankäynnissä.

Kielitaidon tutkiminen on ajankohtainen aihe sekä kansallisella että Euroopan unionin tasolla. Elinkeinoelämän keskusliitto on tutkinut yritysten kannalta hyödyllisiä kieliä vuonna 2009. Siinä keskeinen johtopäätös on, että yritysten kielitaitotarpeet ovat laajentuneet. Tämän tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty sekä teoriaosuudessa että hypoteesissa. Se on kuitenkin suoritettu koko Suomen laajuisena, joten oma työni antaa tarkemman kuvan paikallisten yritysten tarpeista. Euroopan unioni on puolestaan selvittänyt eri jäsenmaiden kielitaidon tilannetta ja järjestänyt erilaisia määrittelyjä, työohjelmia ja kampanjoita kielitaidon parantamiseksi ja sen merkityksen huomaamiseksi.

Kuten Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimuksessakin, myös opinnäytetyön tavoitteena on selvittää paikallisille yrityksille tärkeitä vieraita kieliä. Samalla kuitenkin on tarkoitus selvittää, missä tilanteissa käytetään vierasta kieltä ja onko kielenä englanti vai jokin muu kieli. Näin ollen tutkimuskysymykseni ovat seuraavat. Mitä kieliä paikalliset yritykset arvostavat? Missä tilanteissa vieraita kieliä käytetään? Minkä tasoista kielen osaamisen tulee olla?

Oletuksena on, että englannin kieli nousee tärkeimpänä ja käytetyimpänä kielenä esiin. Tulevaisuutta ajatellen venäjän kielen tarve ja merkitys todennäköisesti näkyy. Englannin kieltä todennäköisesti käytetään useissa tilanteissa enemmän kuin muita kieliä, mutta esimerkiksi vapaa-ajalla paikallinen kieli voi olla lähes yhtä käytetty. Tutkimus suoritettiin tilastollisena tutkimuksena ja aineisto hankittiin sähköpostikyselynä Oulun seudun yrityksille.

2 VIERAAT KIELET JA KIELITAITO

Ihminen käyttää kieltä lähes jokaisessa tilanteessa: puhuessaan, kirjoittaessaan, ajatellessaan ja esimerkiksi televisiota katsellessaan. Joka päivä ihminen kohtaa askareissaan tuhansia tai jopa kymmeniä tuhansia sanoja. (Karlsson 2009, 1.) Kieli ei ole ainoastaan puhuttua, vaan osa siitä on sanatonta viestintää (Czinkota & Ronkainen 2004, 61). Yhteinen kieli on tärkeä sekä maiden ja alueiden sosiaalisen yhteenkuuluvuuden että kulttuuriperimän näkökulmasta (Euroopan yhteisöt 1999, 4).

Maailman kielten määrän arviot vaihtelevat suurestikin. Vaihtelevuudet liittyvät siihen, mitkä kielet lasketaan kieliksi ja mitkä näiden murteiksi. Toisaalta myös eri puolilta maailmaa tuleva tieto ei välttämättä ole yhteneväistä. Kuitenkin kieliä arvioidaan olevan lähes 7000. (Larjavaara, Miestamo, Ojutkangas & Ylikoski 2009, 18.) Tieteen kuvalehti (2010, hakupäivä 9.4.2011) listasi puhujamäärän mukaan yksitoista maailman suurinta kieltä. Eniten puhutaan mandariinikiinaa. Sitä puhuu äidinkielenään kolme kertaa enemmän ihmisiä kuin seuraavana tulevia espanjaa ja englantia. Myös venäjä, saksa ja ranska mahtuvat listalle. Englannin kielellä on virallinen asema yli sadassa maassa. Lisäksi sitä puhuu toisena kielenään suuri joukko ihmisiä, mutta toisaalta näin on myös muiden suurten kielten kohdalla (Larjavaara ym. 2009, 20).

Englannin kieltä voidaan pitää nykypäivän lingua francana eli niin sanottuna yleiskielenä. 1800-luvulle asti sitä oli Länsi-Euroopassa latina ja sen jälkeen erityisesti sivistyneen yhteiskunnan kielenä pidetty ranska. (Euroopan yhteisöt 1999, 8.) Perinteisesti kielestä on tullut yleiskieli sitä puhuvan kansan poliittisen tai sotilaallisen vallan vuoksi. Kieltä puhuvien määrä ei niinkään vaikuta siihen vaan erityisesti, ketkä sitä puhuvat. (Crystal 2003, 7, 9.)

Yleiskieli on käytännössä katsoen ainoa tapa ylittää kulttuurien väliset kielimuurit. Yleiskieli voi kuitenkin olla jokin muukin kuin englanti riippuen siitä mihin suuntaan maailmaa matkustaa. Venäjää voi käyttää yleiskielenä suuressa

osassa Itä-Eurooppaa ja espanjaa mentäessä Keski- ja Etelä-Amerikkaan. (Euroopan yhteisöt 1999, 8.) On mahdollista, että tulevaisuudessa yleiskielen aseman englannin sijaan ottaa esimerkiksi kiina tai arabia. (Crystal 2003, 26.)

Kielitaito, kielellisen kyvykkyyden ja oppimisen kautta, on yksi kognitiivisen psykologian tutkimusaiheista (Vilkko-Riihelä 1999, 56). Kielen oppiminen ja omaksuminen tarkoittavat kahta eri asiaa. Tavallisesti äidinkieli omaksutaan, sillä se on oppimisprosessin tiedostamatonta puolta. Nimenomaan toisen, vieraan kielen opettelusta käytetään termiä oppiminen. Vieraan kielen oppiminen muistuttaa muiden taitojen hankkimista ja henkilön kaikki muut valmiudet vaikuttavat oppimiseen. (Laurén 2008, 17, 26.) Kuten muihinkin kognitiivisiin kykyihin, myös kielitaitoon kuuluu sen oppimisen ja suorituksen jatkuva arviointi. Itsearviointi on osa metakognitiivisia taitoja. (Ruohotie 2006, 113.) Kielen osaamisen arviointiin on kehitetty myös yhteinen eurooppalainen viitekehys (Eurooppalainen viitekehys, hakupäivä 12.4.2011). Tässä luvussa kerron tiivistetysti kognitiivisista taidoista, suomalaisten kielitaidosta ja kielitaidon arvioinnista.

2.1 Kognitiiviset taidot

Kognitiivinen psykologia on yksi 1900-luvun psykologian suuntauksista. Se on keskittynyt tutkimaan tiedon käsittelyä: ajattelua, havaintoja, oppimista, muistia ja kielellisiä toimintoja. Erityisesti oppimisnäkemys kognitiivisella psykologialla on ollut suuri vaikutus. Sen mukaan tietoa ei voi vain kaataa ihmiseen, sillä ihminen on tiedon aktiivinen käsittelijä. Uusi tieto pohjautuu ja kiinnittyy aina olemassa olevaan tietoon. Oppimisprosessissa on tärkeää muiden vuorovaikutus, tavoitteet ja asenteet. Lisäksi henkilön tausta, kulttuuri ja muut ympäristöstä tulevat ärsykkeet vaikuttavat oppimiseen. (Vilkko-Riihelä 1999, 56–59, 336.)

Kognitiiviset kyvyt voidaan ajatella tiedostettuina taitoina, sillä ihminen tiedostaa, mitä osaa ja toisaalta myös, mitä ei osaa (Vilkko-Riihelä 1999, 333–334). Helakorven (1999, 14–15) mukaan taito liittyy fyysiseen, psyykkiseen tai sosiaaliseen suorittamiseen. Osaaminen puolestaan on taitojen sovellusta

sosiaalisessa yhteisössä. Euroopan unioni on koonnut elinikäisen oppimisen avaintaitoja koskevan viitekehyksen. Avaintaitoja ovat esimerkiksi viestintä vieraalla kielellä, aloitekyky ja yrittäjäyys, tietoisuus kulttuurista ja sekä erilaiset sosiaaliset taidot. Näihin taitoihin liittyvistä taidoista esiin nousevat vuorovaikutus- ja viestintätaidot sekä taito ymmärtää vierasta kulttuuria. (Euroopan yhteisö 2007, 3, 5, 9–12.) Näistä työelämässäkin tarvittavista taidoista kerron seuraavassa hieman tarkemmin.

Vuorovaikutus on suurimmaksi osaksi tunteita. Yleensä siitä puhutaankin henkilökemiana. Jos kahden ihmisen vuorovaikutus on hyvä, on helppo tehdä yhteistyötä. Vuorovaikutustaidot tulevatkin esille niissä tilanteissa, joissa henkilöiden ”kemat” eivät kohtaa. Yleensä näissä tilanteissa juuri henkilöiden arvot eivät kohtaa. Hyvät vuorovaikutustaidot omaava henkilö osaa luoda mieluisan tunteen myös henkilöstä, jonka arvot poikkeavat hänen omistaan. Työyhteisössä tällainen henkilö on hyvä yhteistyöntekijä monien ihmisten kanssa. (Helin 2006, 39–40, 42.)

Viestintä on keino ylläpitää ihmisten välistä yhteyttä. Sen tavoitteena on henkilöiden välinen ymmärrys. Vuorovaikutus liittyy läheisesti viestinnässä tarvittavaan yhteyteen, ja tarvittavia taitoja ovat esimerkiksi havainnointikyky ja kielten hallinta. Viestinnällä on mahdollisuus vaikuttaa asioiden toteutumiseen sekä kuvaan, jonka muut ihmiset itsestä saavat. Viestintätaitoja voi muiden taitojen tavoin opetella. Huomioitavaa on, että viestinnässä tarvitaan kielellisten keinojen lisäksi sanatonta viestintää. Viestintätaidot ovat alueena laaja, sillä niihin liittyvät puheviestintätaitojen lisäksi kirjoitus-, kuva- ja keho viestintä. (Nuutinen & Repo 2005, 8-9, 12, 21, 40.)

Sopeutumiskyky liittyy kykyyn ymmärtää vierasta kulttuuria ja on yksi erityisesti ulkomaille lähtevän henkilön tärkeimmistä taidoista, vaikka sitä tarvitaan myös kotimaan rajojen sisäpuolella. Sopeutumisella tarkoitetaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ympäristöön. Se on nimenomaan oppimista, miten ja miksi erilaisissa tilanteissa toimitaan. (Sinkkonen 2009, 74–75, 79.) Juuri halu ja kiinnostus oppia kulttuurista ja tavoista tekee mielestäni sopeutumisesta kognitiivisen taidon.

Näiden kaikkien taitojen käyttämiseen liittyvät myös metakognitiiviset taidot, eli itsesääätelytaidot ja korkean asteen ajattelun taidot. Metakognitio on tietoa omista kyvyistä ja taidoista sekä kokemusta ja tietoa erilaisten ongelmien vaikeustasosta. Metakognitiivisten taitojen avulla ihminen luo strategiat, jotka auttavat ongelmanratkaisussa. (Ruohotie 2006, 106, 112) Näiden avulla ihminen saa varmuutta toimintaansa. Kun tiedostaa, mitä osaa, voi myös luottavaisin mielin tuoda tiedon esille.

2.2 Vieraan kielen osaaminen

On kohteliasta osata sanoa jotakin esimerkiksi kauppakumppanin tai matkakohteen kielellä. Usein erityisesti harvinaisempaa kieltä äidinkielenään puhuva ilahtuu tästä. Samalla voi osoittaa, että arvostaa heidän kieltään. Kohdemaan kielen osaaminen auttaa ymmärtämään heidän tapaansa puhua englantia. Joidenkin sanojen merkitykset voivat vaihtua samalla, kun kieli vaihtuu. Esimerkiksi, toisin kuin Suomessa, kun venäläinen vastaa kielteiseen kysymykseen ”kyllä”, hän vahvistaa kysytyn asian. Kysymykseen ”Etkö syö tänään lounasta?” vastaus ”kyllä” tarkoittaa siis, ettei kyseinen henkilö aio syödä lounasta. Kieli ei ole kuitenkaan ainoastaan kommunikaatioväline, vaan sen avulla voi ymmärtää ihmisten ajattelumallia ja käytöstä. Jos osaa suomen kieltä, tietää, miksi suomalaiset englantia puhuessaan sekoittavat usein ”he” ja ”she” pronominit. (Mole 2004, 24–25.)

Euroopan unionin teettämän tutkimuksen (2006, 9) mukaan 69 prosenttia suomalaisista osaa mielestään äidinkieltensä lisäksi ainakin yhtä vierasta kieltä. 47 prosenttia heistä kokee osaavansa ainakin kahta ja 23 prosenttia jopa kolmea kieltä. Lähes kolmasosa kokee kuitenkin, ettei osaa muuta kuin äidinkieltään. Euroopan unionin jäsenvaltioiden Barcelonan huippukokouksessa vuonna 2002 on määritetty, että jokaisen kansalaisen tulisi koulussa opiskella äidinkieltensä lisäksi kahta vierasta kieltä (European Communities 2008, 12). Lisäksi Koulutus 2010 –työohjelman yksi painopiste on vieraiden kielten oppimisen tehostaminen (Euroopan komissio 2010, hakupäivä 20.4.2011).

Kun puhutaan kaksi- tai monikielisestä henkilöstä, tarkoitetaan usein henkilöä, joka hallitsee molemmat kielet äidinkielenomaisesti. Työelämässä kuitenkin voidaan henkilö laskea monikieliseksi, vaikka hän ei osaisi kieltä kuten sitä äidinkielenään puhuvat. (Larjavaara ym. 2009, 208.) Suomalaisilla on etu Euroopan työmarkkinoilla, sillä he ovat koulussa opiskelleet kahta maailmalla harvinaista kieltä: suomea ja ruotsia (Seies 2011, 9).

Suomessa kolme parhaiten osattua vierasta kieltä ovat englanti, ruotsi ja saksa. 90 prosenttia suomalaisista kokee, että vieraan kielen osaaminen on hyödyllistä. (Euroopan unioni 2006, 13, 28.) Suomalaiset aikuiset ovatkin viidenneksi parhaita englanninkielen osaajia, kun mukaan lasketaan maat, joissa englanti ei ole virallinen kieli (Helsingin Sanomat 2011, hakupäivä 13.4.2011). Espanjan ja kiinan kielen kurssit ovat olleet suosittuja, mutta Suomelle tärkeän kauppakumppanin, Venäjän, kieli ei kiinnosta tarpeeksi monia. Uudeksi tärkeäksi kieleksi metsäteollisuuslalla on nousemassa myös portugali (Korhonen 2007, 30.) Venäjän ja portugalin kielen tärkeyden tulevaisuudessa osoittaa myös Elinkeinoelämän keskusliiton (2009, 13) tekemän koulutus ja henkilöstötutkimuksen tulos. Siinä puolet yrityksistä arvioi venäjän ja yli kolmannes portugalin merkityksen kasvavan. Myös suosituksi nousseet kiina ja espanja ovat yritysten mukaan tulevaisuudessakin tärkeitä kieliä.

Suomalaisissa kouluissa oppilaiden kielten opiskelu alkaa yhä aikaisemmin. Jo neljäsosa oppilaista aloittaa ensimmäisen vieraan kielen opiskelun koulutaipaleen kahdella ensimmäisellä luokalla. Yleensä tämä kieli on englanti. Toisen vieraan kielen, pääsääntöisesti ruotsin tai saksan, opiskelu on puolestaan vähentynyt. (Opetushallituksen 2007, hakupäivä 11.5.2011.) Kahdeksas ja yhdeksäsluokkalaisten saksankielenopiskelijoiden määrä on pudonnut alle puoleen vuosien 1998–2006 välillä (Opetushallitus 2009, hakupäivä 11.5.2011). Lyhyen oppimäärän vieraista kielistä saksa on kuitenkin säilyttänyt aseman suosituimpana kielenä (Liiten 2011, hakupäivä 24.7.2011). Silti senkin ylioppilaskokeisiin ilmoittautuneiden määrä on tippunut 1980-luvun puolen välin 17 000 opiskelijasta alle 5 000 opiskelijaan. B3-kieltä eli lukion lyhyen oppimäärän kieltä valitaan ja kirjoitetaan yhä harvemmin. Lähes jokainen

opiskelija kirjoittaa kuitenkin englannin pitkän oppimäärän. Nämä muutokset vaikuttavat suoraan suomalaisten kielitaitoon. (Puustinen 2008, 15.)

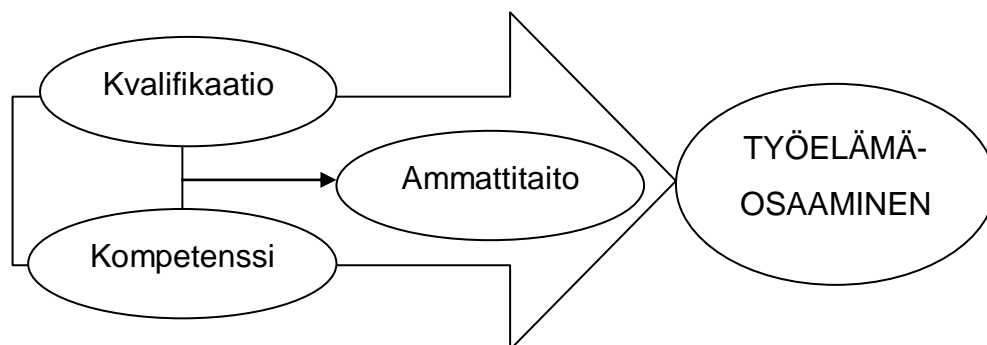
2.3 Kielitaidon arviointi

Eurooppalaisten kielitaidon arvioinnin yhtenäistämiseksi on laadittu taulukko, joka jakaa osaamisen kuuteen luokkaan: A1, A2, B1, B2, C1 ja C2. Tasot etenevät siten, että A-tasolla kielitaito on hieman kankeaa, B- tasolla parempaa ja C-tasolla se lähenee äidinkielenään kieltä puhuvan kielitaitoa. Ykköstasolla osaaminen on heikompaa kuin kakkostasolla. Taulukossa on arvioitu kuullun ja luetun ymmärtämistä, suullisesta kanssakäymistä ja puheen tuottoa sekä kirjoittamista. (Eurooppalainen viitekehys 2011, hakupäivä 12.4.2011.)

A-tasolla puhuja osaa tuottaa ja ymmärtää sanoja ja lyhyitä lauseita. Hän selviytyy yksinkertaisista keskusteluista ja pystyy kuvailemaan itseään, perhettään ja työpaikkaa. B- tasoinen kielen tuottaja ymmärtää pääkohdat kuulemastaan itselleen tärkeästä asiasta. Lisäksi hän ymmärtää TV-ohjelmissa ja elokuvissa käytettyä yleiskieltä. Hän pystyy tuottamaan puhetta tutusta aiheesta ja keskustelemaan siitä valmistautumatta ja ilman, että kokee sen vaikeaksi. Lisäksi hän pystyy kirjoittamaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti sekä esimerkiksi laatimaan raportin. C-tasoinen puhuja ymmärtää vierasta kieltä silloinkin, kun se ei ole selkeää eikä hidasta. Hän osaa lukea vaikeasti jäsenneltyä tekstiä ja selviytyy monenlaisista puhetilanteista hyvin ja sopivalla tyylillä. Samat ilmiöt toistuvat myös hänen teksteissään. (Eurooppalainen viitekehys 2011, hakupäivä 12.4.2011.)

3 YRITYKSET JA VIERAAT KIELET

Työelämäosaaminen koostuu Hanhisen (2010, 143) mukaan tiivistetysti kolmesta asiasta: työelämän osaamisvaatimuksista eli kvalifikaatioista, työntekijän omasta osaamispotentialista eli kompetenssista sekä ammattitaidosta. Helakorpi (1999, 15) määrittelee kvalifikaation työn suorittamiseen tarvittaviksi ominaisuuksiksi. Kompetenssi puolestaan on työntekijän kykyjä ja ominaisuuksia suorittaa työ. Ammattitaito on Hanhisen (2010, 142) mukaan työntekijän työsuorituksessa esiin tuleva kyvykkyys, jota työelämä odottaa ja jonka henkilön omat taidot mahdollistavat. Johtopäätöksenä kompetenssi ja kvalifikaatio osaltaan muodostavat ammattitaidon. Kuvio 1 on laadittu havainnollistamaan käsitteiden välistä yhteyttä. Nykypäivänä ammattitaidon yksi osa on kielitaito, sillä sitä ei koeta enää erityistaitona (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 5). Kielitaidon on siten myös vastattava työelämän vaatimuksia.



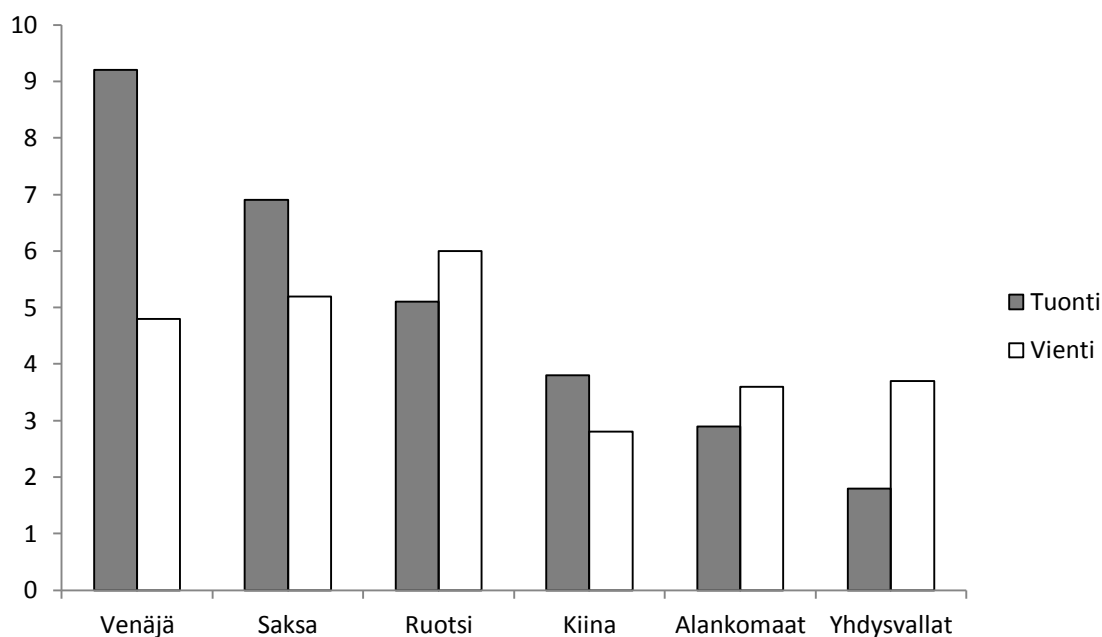
KUVIO 1. Työelämäosaaminen.

Kansainvälisessä suhteiden luomisessa tärkeintä on tulla ymmärretyksi ja ymmärtää toista osapuolta (Mole 2004, 24). Suuret monikansalliset yritykset ovat jo vuosikymmeniä osanneet panostaa vieraan kielen osaamisen, mutta vasta jonkin aikaa sitten pienet ja keskisuuret yritykset ovat huomanneet kielen merkityksen kaupankäynnissä. Kielitaito onkin yksi sijoituskohde yrityksen kehitystä ajateltaessa. (Euroopan yhteisöt 1999, 14.) Euroopan unioni onkin järjestänyt pienille yrityksille suunnatun tiedotuskampanjan, jonka avulla heille

on tarkoitus osoittaa useamman vieraan kielen käytön tärkeys ja siitä saatavat hyödyt (Euroopan komissio 2010, hakupäivä 21.4.2011).

3.1 Suomen ulkomaankauppa lyhyesti

Isoin osa Suomen käymästä ulkomaankaupasta sijoittuu Euroopan unionin alueelle. Suurin ryhmä ovat puolestaan maat, joilla on käytössä rahana euro. Kuten myös kuviosta 2 käy ilmi, kolme suurinta yksittäistä vienti- ja tuontimaata ovat Venäjä, Saksa ja Ruotsi. Ruotsiin viedään muita maita hieman enemmän. Venäjältä tuodaan tuotteita Suomeen selkeästi enemmän kuin muista maista. Kiina, Alankomaat ja Yhdysvallat ovat seuraavaksi tärkeimmät kauppakumppanimaat. Kiina on kolmen suurimman jälkeen tärkein tuontimaa ja Yhdysvallat puolestaan vientimaa. (Tulli 2010, hakupäivä 4.5.2011.)



KUVIO 2. Suomen vienti ja tuonti tärkeimpiin maihin vuonna 2010, mrd. euroa. (Ulkomaankauppa maittain 2010, Tulli, hakupäivä 4.5.2011.)

Suomen tärkeimmät vientituotteet ovat metalliteollisuuden tuotteet, kun niihin luetaan myös kone- ja kulkuneuvoteollisuuden tuotteet. Niiden jälkeen tulevat puu- ja paperiteollisuus sekä kemian teollisuus. Neljänneksi suurin ryhmä on sähkö- ja elektroniikkateollisuuden tuotteet. Suomeen puolestaan tuodaan

eniten raaka-aineita ja tuotantohyödykkeitä. Seuraavaksi eniten tuodaan investointitavaroita, energiatuotteita ja kestokulutustavaraa. (Tulli 2010, hakupäivä 4.5.2011.)

Sekä vienti että tuonti kokivat kovan laskun 2008 vuoden aikana. Vuoden 2010 aikana kasvupiikin huippu on käynyt lähes laskusuhdannetta edeltäneellä tasolla. Kuitenkin matkaa kyseisen tason saavuttamiseen vielä on. (Tulli 2010, hakupäivä 4.5.2011.)

3.2 Yritysten tarpeita vastaava kielitaito

Lähes kolmasosa opiskelee vierasta kieltä juuri käyttääkseen sitä työpaikalla tai työskennelläkseen ulkomailla. Yli viidennes opiskelee sen vuoksi, että saisi kotimaassaan paremman työpaikan. (Euroopan unioni 2006, 35.) Työntekijät kokevat siis kielitaidon tärkeäksi työelämäänsä sijoittumisen kannalta. Hyvä kielitaito antaakin mahdollisuuksia vaihtoehtojen suhteen, edistää etenemistä uralla ja avaa myös ovet kansainvälisille työmarkkinoille (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 9).

Elinkeinoelämän keskusliiton (2009, 5–7) mukaan eniten rekrytointitilanteessa painotetaan englannin kielen osaamista. Lähes 90 prosenttia yrityksistä kokee englannin kielen osaamisen kriteerinä. Seuraavaksi tärkeimmät kielet ovat ruotsi ja venäjä. Venäjän kielen osaajia on työmarkkinoilla kuitenkin vähän. Näiden lisäksi yritykset kokevat tarvitsevänsä myös esimerkiksi saksan, ranskan, espanjan ja kiinan kielen osaajia. Kielitaitotarpeet lisääntyvät, jos yrityksellä on sivukonttoreita ulkomailla. Tällöin tiiviin yhteistyön kannalta olisi hyvä, että Suomessa sijaitsevassa pääkonttorissa puhuttaisiin esimerkiksi Aasiassa ja Venäjällä sijaitsevien tytäryhtiöiden paikallisia kieliä.

Kielitaitovaatimukset ja -tarpeet vaihtelevat toimialoittain ja tehtävittäin. Teollisuusallalla painotetaan eniten kielten osaamista, lähinnä englantia, mutta myös muita kieliä. Myös palveluala painottaa englantia, mutta monipuolisemmin muitakin kieliä, sillä olisi tärkeää, että asiakas pystyittäisiin palvelemaan lähtökohtaisesti hänen äidinkielellään. Rakennusallalla venäjän kieltä

arvostetaan enemmän kuin muilla toimialoilla. Pääasiassa mitä vaativampia työtehtävät ovat, sitä suuremmat ovat myös tarpeet kielitaidon osalta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 9.) Englannin kielen yleistymisen myötä alkuperäisten englantilaisten kielen ymmärtämistä tarvitaan kuitenkin enää harvemmin ja puolestaan esimerkiksi kiinalaisten puhuvaa englantia useammin (Louhiala-Salminen 2006, 18). Enää ei siis koeta niin tärkeäksi englannin kielen osaamista yhtä täydellisesti kuin sitä äidinkielenään puhuvan. Sen puhumista luontevasti kuitenkin korostetaan. Englannin kielen oppiminen on useassa maassa osa peruskoulutusta eikä sitä koeta todellisena vieraana kielenä. Etulyöntiaseman säilyttäminen erityisesti liike-elämässä vaatiikin muun kielitaidon hankkimista. (European Communities 2008, 8.)

Globaalistuminen ja verkostoituminen ovatkin laajentaneet yritysten tarpeita kielitaidon osalta. Työpaikka on harvoin ainoastaan yksien seinien sisällä, vaan liikkuminen ja maailmanlaajuiset verkostot ovat tavallisia. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 5.) Kaupankäynti sujuu parhaiten asiakkaan omalla äidinkielellä, ja paikallista kieltä osaava harvoin loukkaa myöskään maan kulttuuria (Lähteenmäki 2009, 3). Ulkomaankomennuksilla olleilta kysyttäessä paikallisen kielen osaamisen tärkeydestä he olivat sitä mieltä, että sen osaaminen helpottaa jossakin määrin työskentelyä ja vapaa-aikaa. Heidän mukaan paikallisen kieltä tulisi osata, mutta aina tämä ei ole erinäisten syiden, kuten kiireen tai kustannusten, vuoksi mahdollista. (Sinkkonen 2009, 94.)

Vaikka kielitaito nykypäivänä on lähinnä osa vaadittavaa ammattitaitoa, yritykset kokevat, että siinä on puutteita. Näin ollen useampia kieliä osaava hakija voi saada rekrytointitilanteessa työn, vaikka hänen alaan liittyvät erityistaidot olisivat hieman puutteelliset. Työnantaja perehdyttää työntekijän tällaisessa tilanteessa työpaikalla tarvittavaan muuhun osaamiseen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 5.) Rekrytointitilanteessa kielitaito selvitetään osana muita erityistaitoja kuten tietotekniikkaosaamista. Sitä voidaan testata esimerkiksi odottamattomilla vieraskielisillä kysymyksillä. (Markkanen 2002, 75.)

Pohjois-Pohjanmaalla, Oulu-Kajaani akselilla yritykset kokevat, että heillä olisi tarvetta sekä kehittää työntekijöiden venäjän kielen taitoa että rekrytoida sitä

osaavia henkilöitä. Alueen yrityksen pitävät Venäjän yritysten kanssa tehtävää yhteistyötä tärkeänä. Kieli on yksi kolmesta vaikeimmasta esteestä, mitä yritykset kokevat yhteistyön lomassa. (Korhonen & Ponnikas 2010, 39–41.) Puutteellisen kielitaidon vuoksi yritykset voivat menettää kokonaisia liikesuhteita (European Communities 2008, 8).

Avointen työpaikkojen ilmoituksista (Kaleva 2011, 34–35) käy ilmi, kuinka paikalliset yritykset vaativat tai ainakin toivovat hakijoiltaan kielitaitoa. Englannin kielen taito on edellytys muutamassa hakemuksessa. Kielitaito katsotaan lähes kaikissa hakemuksissa eduksi, mutta kieltä ei ole tarkemmin määriteltä. Ainoastaan ruotsin kieltä toivotaan eräässä ilmoituksessa. Myös kuntien avoimissa viroissa katsotaan englannin ja ruotsin kielien taito eduksi.

Vastauksena yritysten tarpeisiin Valtionneuvoston viestintäyksikkö (2010, hakupäivä 26.4.2011) esittää tiedotteessaan 257/2010, että koulutusta suunniteltaessa on huomioitava sekä monipuolinen kielitaito että sosiaaliset kyvyt. Yliopisto-opiskeluun on lisättävä myös kansainvälistä toimintaa. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2011, 51) Kansainvälisyyskasvatus 2010 -ohjelmassa huomioidaan kieltenopetuksen monipuolistaminen, edistäminen ja kehittäminen. Ohjelman monikielisyys-osiossa korostuu kielen ja kulttuurin liittäminen toisiinsa opetusta suunniteltaessa. Lisäksi kielten opetus olisi aloitettava tarpeeksi ajoissa ja harvinaisten kielten opiskelun kiinnostavuutta lisättävä esimerkiksi kerhotoiminnalla.

Oulussa syksyllä 2011 lisätäänkin erilaisten kerhojen määrää. Mukana urheilukerhojen ja taideaineiden kerhojen lisäksi on myös kieleen ja kulttuuriin liittyviä kerhoja. Esimerkiksi kaikille peruskouluikäisille on tarjolla arabian kielen kerho ja 3.-4. luokkalaisille Venäjän kulttuurin kerho. (Leskinen 2011, 4.) Näillä toimilla on todennäköisesti pyritty huomioimaan yritysten tarpeita ja lisäämään kiinnostusta tulevaisuuden kieliä kohtaan. Mahdollisesti niiden avulla kielitaidon taso vastaa tulevaisuudessa myös yritysten tarpeita.

3.3 Vieraan kielen käyttö

Kansainvälisessä kaupankäynnissä kielellä on neljä tehtävää. Ensinnäkin se on tärkeä tiedon kokoaja, sillä ihmiset käyttävät mieluummin omaa äidinkieltään kuin muita kieliä. Tämä tulisi käsitellä enemmänkin etuna kuin haittana. Toiseksi kieli avaa oven paikalliseen yhteiskuntaan. Lisäksi kielitaito on koko ajan tärkeämpää sekä yrityksen sisäisessä että sidosryhmien välisessä viestinnässä. Kielitaito on kuitenkin paljon enemmän kuin pelkkä kyky kommunikoida: sen avulla voi tulkita myös asiayhteyttä. (Czinkota & Ronkainen 2004, 62–63.)

Kielitaito on olennainen osa kaikkea yrityksen toimintaa, ei ainoastaan myyntiä ja markkinointia (European Communities 2008, 9). Toki markkinointimateriaalin ja muiden tietojen kääntäminen kohdemaan kielelle on tärkeä osa kansainvälistä kaupankäyntiä ja osoittaa samalla, että yritys tekee kauppaa maassa tosissaan (Czinkota & Ronkainen 2004, 63). Vierasta kieltä käytetään monissa yrityksissä yleensä virallisessa kommunikaatiossa kuten kokouksissa, muistoissa ja raporteissa (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 6). Uusien sähköisten laitteiden myötä yritysten viestintä on kokenut muutoksia. Työntekijöiden tulee pystyä sujuvaan kielenkäyttöön myös puhelimesta ja sähköpostiviesteissä. (Louhiala-Salminen 2006, 18.)

Yrityselämässä kielitaidolla kyse on laajemmasta viestintäosaamisesta, joka käsittää myös kulttuurin. Kielitaitoisen ihmisen tulee osata keskustella sujuvasti ja esittää asiansa vakuuttavasti ja ymmärrettävästi. Myyntitilanteessa hänen täytyy myös osata rakentaa luottamusta ja perustella väittämänsä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009, 9.) Kielitaitovaatimukset lähenevätkin Euroopan viitekehyksen luokkaa C.

3.4 Kulttuurierot

Kieli on yksi osa kulttuuria arvojen, uskomusten, käyttäytymisen ja ilmaisun ohella (Sinkkonen 2009, 42). Siten käsiteltäessä kielitaitoa erityisesti yritysten tarpeiden näkökulmasta, on myös huomioitava kulttuurierojen tunteminen. Lopuksi kerronkin yleisimmistä kulttuurieroista ja perustan ne Geert Hofsteden

teoriaan. Hofsteden (2001, 79, 145, 209, 279, 351) mukaan kulttuurin ulottuvuudet voidaan ryhmitellä viiteen osa-alueeseen:

- Vallan jakautuminen
- Epävarmuuden välttäminen
- Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys
- Maskuliinisuus ja feminiinisyys
- Suunnitelmallisuus

Vallan jakautuminen vaikuttaa siihen, ketkä pääsevät tekemään päätöksiä. Esimerkiksi japanilaiset tekevät päätökset ryhmässä, joten prosessi voi olla pitkä. Epävarmuuden välttäminen näkyy myös japanilaisessa kulttuurissa. Siellä ei myönnetä, että johonkin asiaan tarvittaisiin lisävalaistusta vaan epätietoisuus peitetään hymyilemällä tai hokemalla myönnytystä osoittavaa sanaa "hai". (Pukkila 2002, 119, 121.) Henkilökohtaisia suhteita arvostetaan myös muun muassa Kiinassa, Venäjällä, Japanissa, Ranskassa ja Espanjassa (Mole 2004, 32). Japanissa esimerkiksi ei pääse paikallisen yrityksen juttusille ilman molemmille tuttua suosittelijaa tai esittelijää (Pukkila 2002, 116). Toisaalta taas Ruotsissa liike-elämän suhteet pidetään selkeästi erossa henkilökohtaisista suhteista (Mole 2004, 124).

Saksalainen kulttuuri voidaan nähdä maskuliinisena. Saksalaisille omaisuudella on suuri statussymboliarvo ja esimerkiksi kilpailuhenkisyys kasvatetaan hyvin nuoresta iästä lähtien. Suomalainen kulttuuri puolestaan on feminiinistä. Täällä arvostetaan yhteistyötä ja tasa-arvoa. Feminiinisissä kulttuureissa sukupuoliroolit ovatkin joustavia ja yhteiskunnan arvona on toisista ihmisistä välittäminen. (Sinkkonen 2009, 49, 67.) Saksalaisessa kulttuurissa päätökset tehdään harkiten ja niihin liittyy pitkä prosessi suunnittelua ja tutkimuksiin tutustumista. Yleensä tehdyllä päätöksellä on varasuunnitelma. Isobritannialaiset puolestaan pitävät enemmän spontaaniudesta kuin pitkän ajan suunnitelmista. (Mole 2004, 154, 199.) Kulttuurierot aiheena on hyvin laaja, minkä vuoksi rajaan käsiteltävät asiat koskemaan kielen käyttöä ja liike-elämää.

Eri kulttuurit käyttävät kieltä eri tavoin. Esimerkiksi pohjoismaalaiset, jotka ovat tottuneet täsmällisyyteen voivat hämmästellä englantilaisten tapaa pitää vihjauksista, kaartelusta ja kiertelystä. Huumori on myös olennainen osa englantilaisten liike-elämää, mutta läheskään kaikkiin kulttuureihin se ei sovi. (Mole 2004, 27–28.) Saksalaiset ja hollantilaiset puolestaan sanovat asiat suoraan ja kaunistelematta (Gesteland 2002, 33). Vaikka maailmalla näin nähdäänkin, suomalaisista teoksista käy ilmi, että suomalaisten tapa sanoa asiat on vielä suurempaa kuin saksalaisten. Saksassa suorutta pehmennetäänkin kohteliaisuussanoilla ja teitittelyn avulla luodaan eräänlainen suojaetäisyys. (Sinkkonen 2009, 47.) Monet Aasian maiden ihmiset, esimerkiksi japanilaiset ja kiinalaiset käyttävät sanaa ”ei” hyvin vähän. Heidän kielteinen vastaus täytyy tulkita esimerkiksi lauseesta ”se vaikuttaa hyvin hankalalta”. (Gesteland 2002, 34.) Erilaisiin kielenkäyttötapoihin liittyvät myös äänen voimakkuus, elekieli ja päällekkäin puhuminen (Mole 2004, 29).

Neuvottelussa painotettava asia voi vaihdella kulttuurista riippuen. Esimerkiksi Pohjois-Euroopan maissa korostetaan teknillistä tietoa ja numeroita ja neuvotteluihin valmistaudutaan huolellisesti. Etelä-Euroopan maat puolestaan ovat kiinnostuneita henkilökohtaisesta verkostosta ja suhteista. (Czinkota & Ronkainen 2004, 309.) Pohjois-Euroopan kulttuurit sekä muun muassa Ranska ja Japani arvostavatkin enemmän kirjallista viestintää, kun taas eteläisen Euroopan kulttuurit Kiinan ja Venäjän ohella suullista. Kirjallista viestintää arvostavat voivat suhtautua suullisiin sopimuksiin epäilevästi, eivätkä koe niitä välttämättä sopimuksina ennen kuin ne on vahvistettu kirjallisesti. Suullista viestintää arvostavissa kulttuureissa kirjalliset materiaalit ovat lähinnä arkistointia. (Mole 2004, 30–31.)

Neuvottelun alkamista voi kulttuurista riippuen joutua odottamaan, sillä joissakin kulttuureissa myöhästymistä ei koeta pahoiteltavana asiana. Esimerkiksi saksalaiset, pohjoismaalaiset ja japanilaiset arvostavat täsmällisyyttä ja ajoissa olemista, mutta esimerkiksi eteläeurooppalaiset, venäläiset ja kiinalaiset voivat myöhästyä sovituista tapaamisista kymmenestä kahteenkymmeneen minuuttiin. (Gesteland 2002, 57–59.) Iso-Britanniassa tämän mittaisesta myöhästelystä on tullut enemmän sääntö kuin poikkeus (Mole 2004, 160). Arabimaat, Afrikan,

Latinalaisen Amerikan ja Aasian eteläosan maat ovat eniten joustavia aikakäsityksen suhteen (Gesteland 2002, 57).

Joidenkin maiden kanssa käytäessä kauppaa tulkin käyttö on suositeltavaa, vaikka puhuisikin kyseistä kieltä. Japanissa liike-elämässä puhutaan ja kirjoitetaan ainoastaan japania, joten tulkki on yleensä välttämättömyys. Japanin perussanaston oppiminen on suhteellisen helppoa, mutta sen hyvä hallinta vaatii paljon panostamista. (Pukkila 2002, 103–104.) Myös ranskan kieli on syytä opetella kunnolla, ennen kuin sitä käyttää liike-elämässä. Kielen osaaminen on tarpeellista, sillä Ranskassa ei ole opetettu kouluissa muita kieliä. On huomioitava myös, että liike-elämän muistioissa ja raporteissa ei käytetä puhekieltä oikeastaan missään tilanteissa. Heille kieli on tärkeä kansallinen ylpeys ja sen oikein kirjoittaminen on osoitus koulutuksen saaneesta henkilöstä. (Mole 2004, 251.)

Jotta kansainväliset suhteet voivat onnistua, on tiedostettava, mitä asioita ei ole suotavaa ottaa esille tietyn kulttuurin edustajan kanssa. Esimerkiksi kiinalaisten kanssa on vältettävä puhumista Taiwanista, Japanista ja Tiibetistä. Myös ihmisoikeuksia keskustelunaiheena ei suositella. (Plafker 2007, 112, 115–117.)

4 TUTKIMUS

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Oulun seudun yritysten kannalta tärkeitä kieliä. Tarkoituksena oli löytää tämän hetken tärkeitä kieliä ja samalla nostaa katseet myös tulevaan ja selvittää, mitkä kielet koetaan hyödyllisiksi tulevaisuuden kannalta. Pää tutkimusongelmat olivat, mitkä kielet paikalliset yritykset kokevat tärkeäksi sekä missä tilanteissa vierasta kieltä tarvitaan. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin eri kielenkäyttötilanteiden vaativuutta.

Oulun seudun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikössä on mahdollista opiskella useita kieliä pakollisten englannin ja ruotsin kielten lisäksi. Näitä ovat saksa, ranska, espanja, venäjä, kiina ja japani. Tutkittavat kielet on rajattu tällä perusteella. Tutkimus suoritettiin sähköpostikyselynä Oulun seudun yrityksille, joilla Fonecta Pro Finder B2B tietokannan mukaan on vienti- tai tuontitoimintaa ja sähköpostiosoite saatavilla.

Yhteensä kysely lähetettiin 376 yrityksen yhdelle edustajalle. Heidän työtehtävänsä ja ammattinimikkeensä vaihtelivat yrityksen koon mukaan. Pienissä yrityksissä saatavilla oli pääasiassa ainoastaan toimitusjohtajan yhteystiedot. Yrityksistä, joista löytyi viennistä tai tuonnista vastaava henkilö, kysely suunnattiin heille. Joistakin yrityksistä myyntipäällikön tittelin omaava henkilö vaikutti parhaimmalta vaihtoehdolta vastaamaan kyselyyn. Ensimmäisellä yrityskerralla kahdelta henkilöltä tuli automaattinen vastausviesti, jossa pyydettiin ohjaamaan sähköpostit toiselle henkilölle. Lisäksi kymmenkunta viestiä ei aluksi mennyt perille, koska sähköpostiosoite ei ollut enää käytössä. Yrityksestä täytyi etsiä toinen henkilö, jolle kyselyn lähettää.

Kyselyn ajankohta oli loppukevät 2011. Kysely lähetettiin torstaina 19.5.2011. Vastausaikaa annettiin viikko, jonka jälkeen heille, jotka eivät olleet vastanneet, lähetettiin muistutusviesti. Siinä vastausaikaa jatkettiin vielä tiistaihin 31.5.2011 asti.

Kyselylomakkeen ohella lähetetyssä saatekirjeessä korostettiin vastausajan pituutta, sillä vastauksen arviointiin kestävän noin viisi minuuttia. Kirjeessä kerrottiin selkeästi mahdolliset tutkimustuloksista saatavat hyödyt kielen opetuksen kohdistamisesta yrityksen tarpeisiin. Lisäksi korostettiin, että yksittäisten vastaajien tiedot eivät tulisi missään vaiheessa esille.

Kyselylomakkeessa (liite 1) käytettiin sekä täysin strukturoituja, puolistrukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kysely suoritettiin Webropol-ohjelmalla, joten siinä valmiina olevat kysymysmuodot hieman rajoittivat kysymysten laatimista. Osa kysymyksistä oli vastaajille pakollisia, mutta suurimpaan osaan vastaaminen oli vapaaehtoista. Kysymykset on pohjattu teoriasta esille nousseisiin tilanteisiin ja trendeihin.

Aluksi selvitettiin, onko yrityksillä vienti- vai tuontitoimintaa ja heidän tärkeimmät kauppakumppanimaat. Valmiina vaihtoehtona olleet maat ovat Tullin mukaan Suomen tärkeimmät kauppakumppanimaat. Yritykset, jotka vastasivat kieltävästi vienti- tai tuontitoimintaa selvittävään kysymykseen, jättivät automaattisesti kauppakumppanimaita koskevan kysymyksen väliin. Taustatietokysymykset koskivat yrityksen henkilöstön lukumäärää ja toimialaa. Seuraavaksi siirryttiin kielitaitoa koskeviin kysymyksiin. Selvitettiin, vaaditaanko työntekijöiltä kielitaitoa ja tarjotaanko heille mahdollisuutta parantaa sitä. Lisäksi kysyttiin, tietävätkö yritykset, mistä kielitaitoa parantavaa koulutusta on saatavilla. Tämän jälkeen lomakkeessa siirryttiin selvittämään eri kielten hyödyllisyyttä ja tilanteita, joissa vieraita kieliä tarvitaan. Lisäksi kysyttiin kielitaidon vaativuutta ja tarvitaanko tulkkia joissakin näissä tilanteissa. Lopuksi avoimilla kysymyksillä selvitettiin tilanteita, joissa epävirallisemman kielen käyttö on tavallista ja puutteellisesta kielitaidosta mahdollisesti aiheutuneita ongelmia.

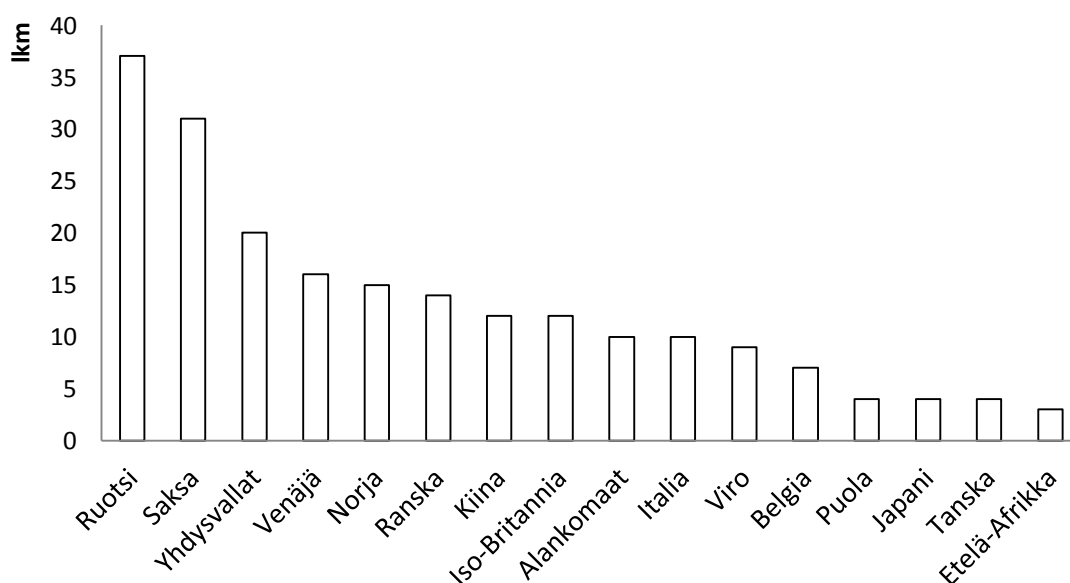
Jotta kyselylomakkeesta ei olisi tullut liian pitkä, kysymyksiä täytyi rajata hieman. Esimerkiksi kysymyksessä 12 vaihtoehdoksi oli laitettava ainoastaan erikseen englanti ja muut kielet yhdistettävä yhdeksi vastausvaihtoehdoksi. Lomake oli tärkeä pitää mahdollisimman lyhyenä ja ytimekkäänä, jotta vastaajilla riittäisi mielenkiinto loppuun asti.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 73 yritystä. Vastausprosentiksi muodostui siten 19 prosenttia. 56 yrityksellä oli vienti- tai tuontitoimintaa ja heistä lähes puolella molempia. Kuitenkin 17 yritystä koki, ettei heillä ollut kumpaakaan, vaikka käytetyn hakukoneen tietojen mukaan tilanne oli päinvastainen. Nämä yritykset on silti huomioitu tuloksissa, sillä hekin voivat tarvita vieraita kieliä kotimaan markkinoilla. Vastanneiden yritysten kokoluokka jakautui melko tasaisesti, mutta eniten niitä tuli pienistä, alle viiden henkilön ja toisaalta suurista, yli 50 henkilön yrityksistä. Tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin lisää, että mukana on usean kokoluokan yrityksiä. Yrityksistä kolmasosa oli kaupan alan yrityksiä ja viidesosa erilaisen teollisuuden harjoittajia. Vastaaajia tuli tasaisesti myös esimerkiksi teknologian alalta, rakennusosalta, maahantuontiyrityksistä ja energia-alalta. Toimialojen kirjo on siis suuri.

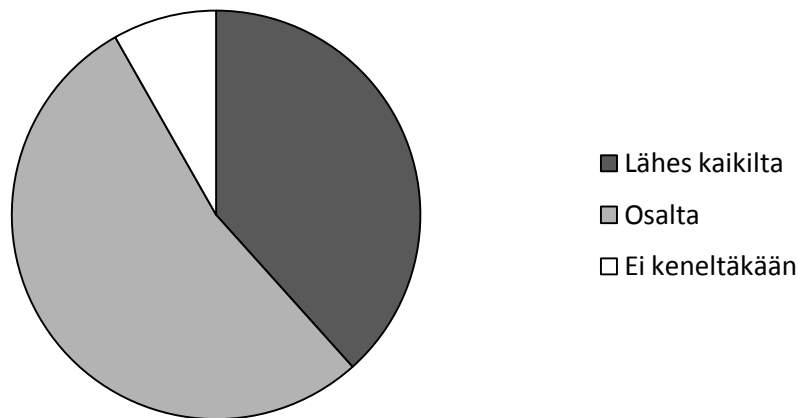
5.1 Strukturoidut kysymykset

Käsittelen aluksi perinteisen tilastollisen tutkimuksen kysymyksistä saadut vastaukset. Lähes kaikki vastaajat vastasivat jokaiseen kysymykseen, vaikka ainoastaan osa niistä oli pakollisia.



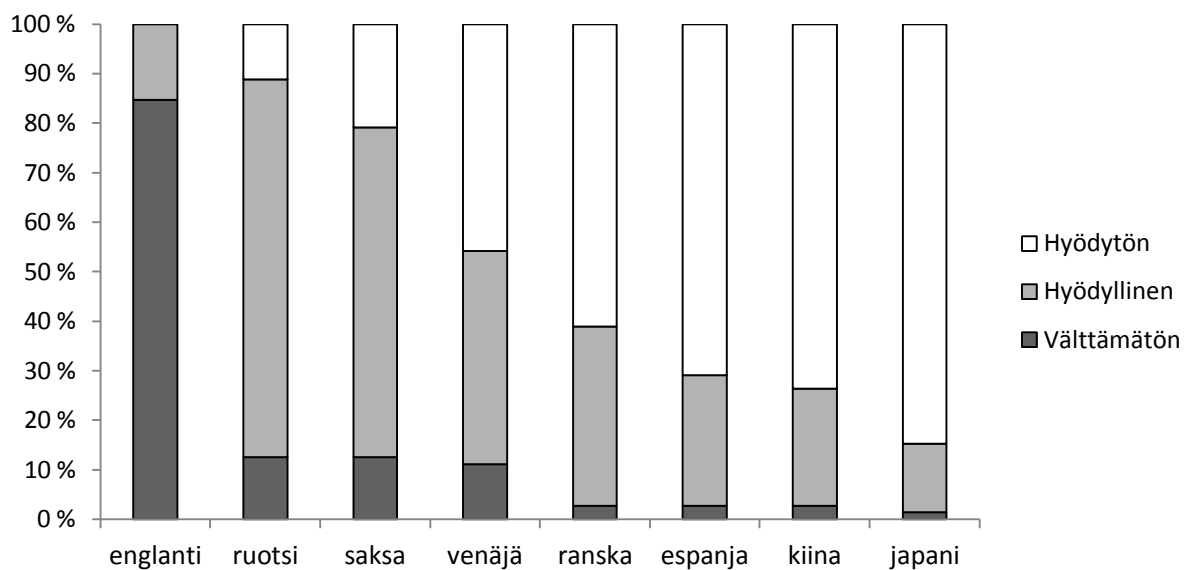
KUVIO 3. Oululaisten yritysten tärkeimmät kauppakumppanimaat.

Oulaisten yritysten tärkeimmät kauppakumppanimaat ovat Ruotsi ja Saksa. Ruotsi oli selvästi tärkein kauppakumppanimaa, sillä sen nimesi tärkeäksi 37 vastaajaa Seuraavaksi tärkeimpien maiden Yhdysvaltojen, Venäjän, Norjan ja Ranskan ero on hyvin pieni. Vastaajien vapaasti listaamista maista esiin nousivat myös Tanskan ja Japanin tärkeys. Muutamat nimesivät Etelä-Afrikan tärkeäksi kauppakumppaniksi. Nämä maat on otettu mukaan myös kuvioon 3. Espanjaa ja portugalia puhuvia maita, Lähi-idän maita sekä Ivy-maiksi nimitettyjä entisestä Neuvostoliitosta eronneita maita nimettiin myös yksittäisinä vastauksina tärkeimmiksi kauppakumppaneiksi. Maista, joiden kanssa paikalliset yritykset käyvät kauppaa, muodostui melko laaja kirjo.



KUVIO 4. Yritysten kielitaitovaatimukset henkilöstöltään (n= 73).

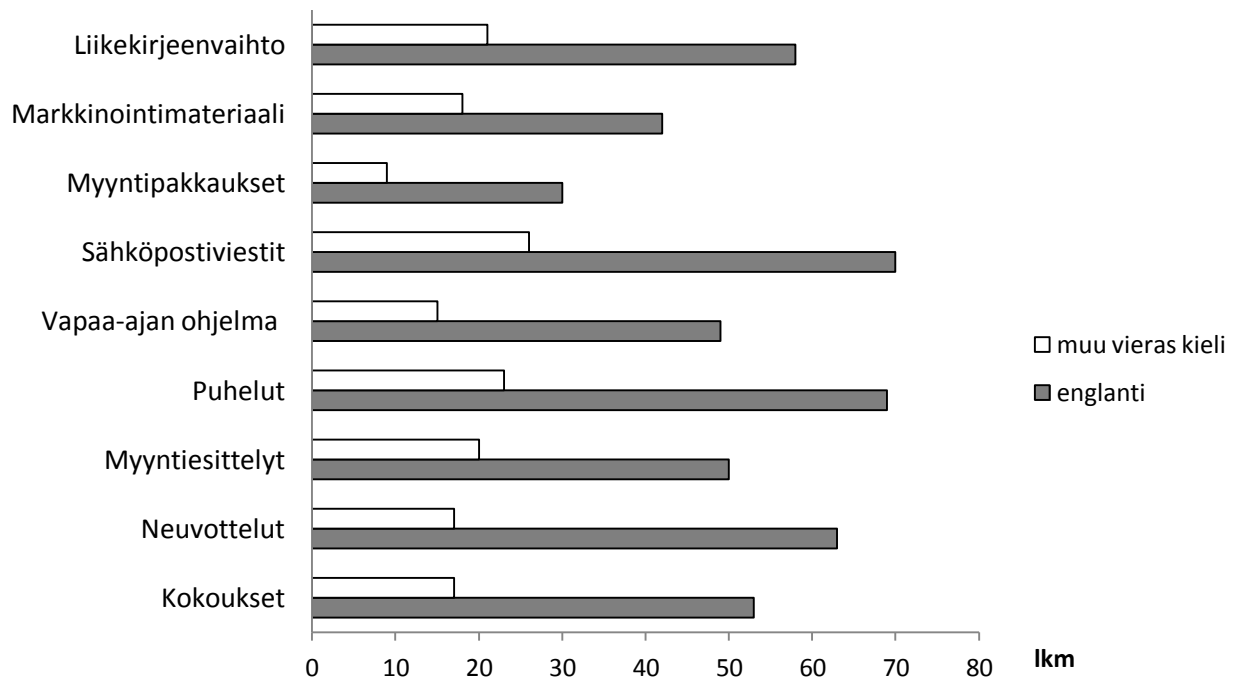
Pääasiassa yritykset vaativat kaikilta tai ainakin osalta työntekijöistään kielitaitoa (kuvio 4). Vastaajista ainoastaan kahdeksan prosenttia ei vaadi kielitaitoa. Prosenttiosuuksia tarkasteltaessa näyttäisi, että vientiä tai tuontia harjoittavat yritykset vaativat hieman useammin kielitaitoa kuin niitä harjoittamattomat, mutta tulos ei ole yleistettävissä pienten erojen vuoksi. Lisäksi asiaa ei ole tilastollisin testein testattu. Puolet yrityksistä tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden parantaa kielitaitoaan kun taas toinen puolisko ei. Heistä, jotka vaativat kaikilta työntekijöiltään kielitaitoa, 64 prosenttia tarjoaa myös mahdollisuutta parantaa kielitaitoa. Yli 70 prosenttia vastaajista tietää, mistä kielitaitoa parantavaa koulutusta on saatavilla. Heistä, jotka tarjoavat mahdollisuuden kielitaidon parantamiseen, 94 prosenttia tietää myös, mistä sitä on saatavilla.



KUVIO 5. Oululaisten yritysten kokemukset eri kielten hyödyllisyydestä (n=72).

Englannin kielen suuri merkitys yritysmaailmassa nousee esille tarkasteltaessa vastaajien kokemuksia eri kielten välttämättömyydestä ja hyödyllisyydestä, jota kuvio 5 ilmentää. Yksikään vastaajista ei koe englantia yrityksensä kauppasuhteiden kannalta hyödyttömäksi, vaan puolestaan 85 prosenttia näkee sen välttämättömäksi. Mitään muuta kieltä ei koeta samalla tavalla välttämättömyydeksi. Englannin rinnalla hyödyllisiksi koetut kielet ovat saksa ja ruotsi. Japanin kieli on tarpeettomin tutkituista kielistä vastaajayritysten näkökulmasta. Toimialoista mainittakoon, että rakennusosalalla venäjän kieli koettiin 20 prosenttiyksikköä enemmän hyödylliseksi verrattaessa kaikkiin toimialoihin.

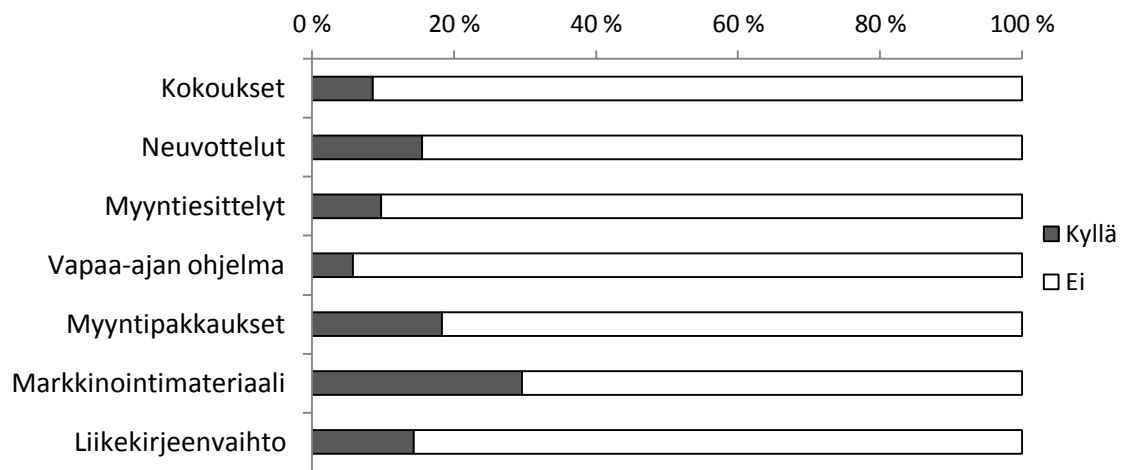
Myös tulevaisuudessa yritykset näkevät englannin aseman olevan vahva. ”Englanti on bisnesmaailmassa ylivoimainen ykkönen ja tärkein kieli”, kuvaa eräs vastaajista. Venäjä on vahvasti toisena tärkeänä tulevaisuuden kielenä heti englannin jälkeen. Yksi ainoa vastaaja kokee portugalin tällä hetkellä hyödylliseksi kieleksi. Melko pieni merkitys tulevaisuudessa nähdään myös muilla kielillä, kuten saksalla ja ruotsilla, vaikka ne tällä hetkellä koetaankin hyödyllisiksi. Portugalia ei kukaan koe tulevaisuuden kieleksi ja espanjankin ainoastaan kourallinen. Englannin ja venäjän merkitys olisi siis tulevaisuudessa suuri.



KUVIO 6. Yritysten tarvitsema vieras kieli eri tilanteissa (n=72).

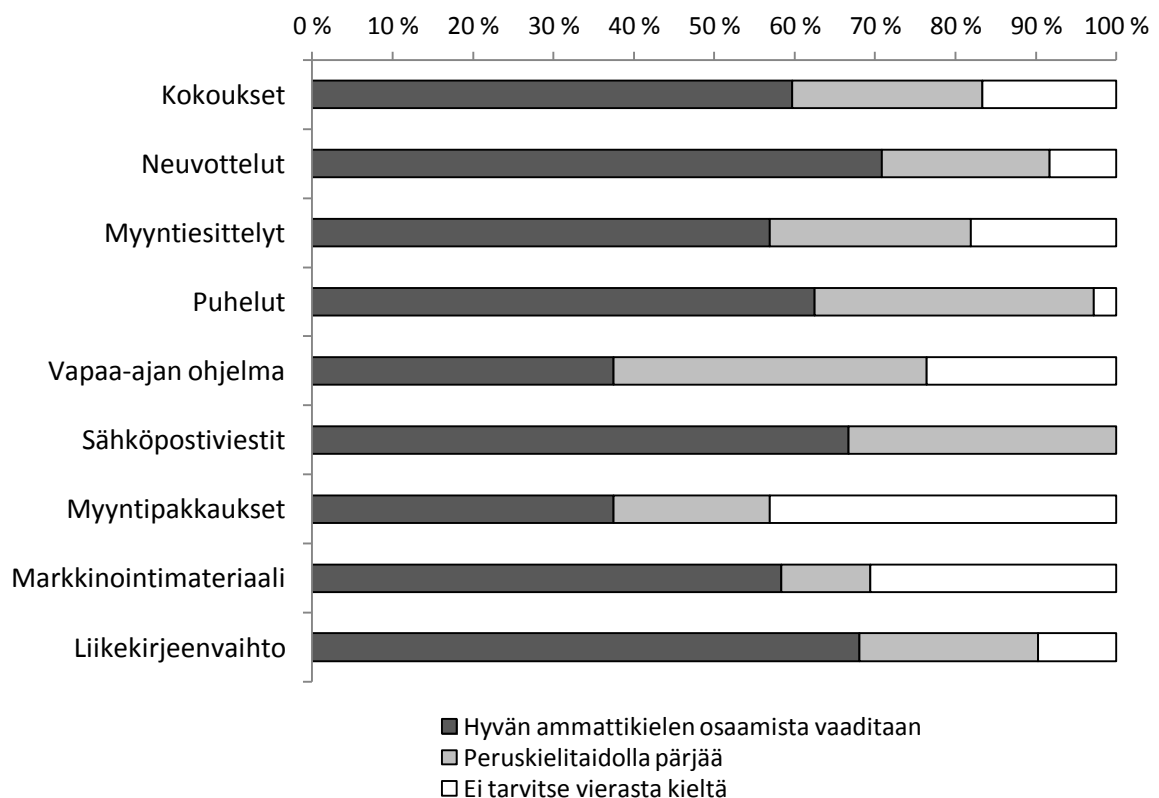
Englannin kielen tarve näkyy myös tutkittaessa kieliä, joita yritykset tarvitsevat eri tilanteissa (kuvio 6). Sitä käytetään yli kaksi kertaa niin paljon kuin kaikkia muita vieraita kieliä yhteensä jokaisessa vaihtoehtotilanteessa. Eniten sekä englantia että muita vieraita kieliä käytetään tekniikan kehittymisen mukana tulleissa viestimissä, puheluissa ja sähköpostiviesteissä. Englantia tarvitaan myös neuvotteluissa ja liikekirjeenvaihdossa.

Muiden kielten tarve kasvaa suurimmaksi osaksi samassa suhteessa kuin englannin kielen tarvekin. Vaikka kaikissa tilanteissa tarvitaan myös vieraita kieliä, vähiten niillä on merkitystä myyntipakkausten ja markkinointimateriaalin laatimisessa. Erityisesti myyntipakkausten laatimisessa muita vieraita kieliä kuin englantia tarvitaan vähän. Suhteessa englanninkielen tarpeeseen muita vieraita kieliä tarvitaan vähän myös illanvietossa. Ulkomaankauppaa harjoittavien yritysten joukossa vieraiden kielten tarve kasvaa hieman jokaisessa esimerkkitilanteessa verrattaessa koko vastausjoukkoon.



KUVIO 7. Tulkin tai kääntäjän käyttö eri tilanteissa.

Pääasiassa tulkin tai kääntäjän käyttö on melko vähäistä, mikä näkyy kuviosta 7. Eniten kääntäjää tarvitaan markkinointimateriaalin laatimisessa. Myös myyntipakkausten laatimisessa, neuvotteluissa ja liikekirjeenvaihdossa käytetään tulkkia tai kääntäjää. Vähiten tulkkia käytetään liikekumppaneiden kanssa vapaa-ajan ohjelman yhteydessä.



KUVIO 8. Eri kielenkäyttötilanteiden vaativuus (n=72).

Hyvän ammattikielen osaamista tarvitaan lähes kaikissa tutkittavissa tilanteissa. Eniten ammattikieltä tarvitaan liikekirjeenvaihdossa ja neuvotteluissa. Kuvio 8 vahvistaa kuvion 6 osoittaman asian vieraan kielen tarpeellisuudesta puheluissa ja sähköpostiviesteissä. Niissä vaaditaan myös melko usein hyvän ammattikielen osaamista. Vapaa-ajan ohjelma on vastaajien mukaan ainoa tilanne, jossa peruskielitaito riittää eikä hyvää ammattikieltä vaadita niin usein. Muissa tilanteissa enemmän tarvitaan hyvän kielitaidon osaamista. Markkinointimateriaalin laatimisen kohdalla puolestaan ei joko tarvita vierasta kieltä lainkaan tai kielen osaamisen tulee olla hyvällä tasolla. Tämä osaltaan selittää sen yhteydessä tarvittun kääntäjän avun.

5.2 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen lopussa olevista kahdesta avoimesta kysymyksestä saadut vastaukset yllättivät positiivisesti. Kysymykset koskivat epävirallisen kielenkäytön sopivuutta ja puutteellisen kielitaidon aiheuttamia ongelmia. Niistä sai arvokasta, syvempää näkökulmaa työhön, jotka haluan tuoda myös lukijan nähtäväksi. Tässä luvussa tekstiin onkin tehty suoria lainauksia vastaajien kommentteista ja kertomuksista.

Avoimet vastaukset epävirallisimmista kielenkäytön tilanteista vahvistavat, että illan vietossa ja vapaa-ajalla peruskielitaidolla on mahdollista selvitä. Lähes kaikki kysymykseen vastanneet toteavat, että epävirallinen kieli sopii vapaa-ajan vierailulle ja suhteiden hoitamiseen ”esim. suhdetoimintaan liittyvät puhelinkontaktit, joissa ei sovita teknisistä ja/tai kaupallisista asioista”. Virallinen kieli korostuu sitovassa kirjallisessa materiaalissa: ”Kääntäjä tai tulkki on tarpeen vain sopimus- tai esitetekstien laadinnassa ja sopimusneuvotteluissa joskus - muutoin vapaampi kanssakäyminen on luontevampaa.” Epävirallinen kieli on tavanomaista ”normaalissa juttelussa”, ajoittain myös puheluissa ja sähköpostiviesteissä sekä jos ”asiakas on erittäin tuttu monien vuosien varrelta”.

Kielen osaamisen puutteista voi aiheutua monenlaisia konkreettisia haittoja. Teoriaosuudessaakin esille noussut kauppojen menettäminen vahvistuu myös

kyselyn vastauksissa. Muutamat vastaajat kertovat, että yksittäisiä kauppvoja on jäänyt toteutumatta tai kauppasuhteiden ylläpitäminen on ollut hankalaa. Väärinymmärrykset ovat yleisiä haittoja ja niitä tapahtuu vastaajien mukaan esimerkiksi toimitussisällön laajuudessa, takuuehtojen tulkinnassa, tuotannossa ja lastauksessa. Niistä aiheutuu ylimääräistä työtä ja viivästyksiä, jotka puolestaan vievät aikaa. ”Nämä virheet maksavat yrityksille.”

Kommunikoinnin puutteellisuus usein aiheuttaa näitä haittoja. ”Asiakaspalvelussa ei ymmärretä asiakasta.” Eräs vastaaja kokee, että on jäänyt esimerkiksi ystävyysuhteista paitsi. Lisäksi ”kun molempien sanavarastossa on puutteita, joudutaan asioita selittämään pitkän tien kautta”. Silti asioihin voi jäädä tulkinnanvaraisuutta. Eräs vastaaja kuvaa: ”Etenkin Venäjällä on vastapuolella tapana käydä neuvottelun aikana omat neuvonpitonsa venäjäksi, vaikka pöydän yli keskustellaan englanniksi – olisi toki hyödyllistä ymmärtää, mistä keskustellaan, eikä vain kuulla lopputulos englanniksi!” Eli, vaikka tarvittavat kohdat saadaan sovittua eikä väärinymmärryksiä tapahdu, asiat, jotka johtavat kauppaan voivat jäädä arvoitukseksi. Toisaalta, jos toista ei ymmärrä, on tulkin käyttö välttämätöntä. Tästä aiheutuu myös rahallisia kustannuksia.

Useista vastauksista käy kuitenkin ilmi, että suurempia haittoja ei ole syntynyt. Väärinymmärryksistä on selvitty. Yrityksistä löytyy työntekijä, joka osaa kyseistä kieltä. Kymmenkunta vastaajaa kokee, ettei mitään haittoja ole ollut tai toisaalta kielitaidossa ei ole puutteita. Haittoja ei ole ehkä yrityksestä tarkasti eritelty, sillä ne niitä kuvataan sanoilla ”joskus”, ”ehkä” tai ”mahdollisesti”. Esimerkiksi ”harvinaisesti kielitaidottoman asiakkaan kanssa on mennyt sormi suuhun”.

Kaiken kaikkiaan avoimista vastauksista nousee esille kielitaidon merkitys ja kauppakumppanin kielen puhuminen: ”Ruotsalaisten toimittajien kanssa olisi helpompi asioida aina ruotsin kielellä.” Toisaalta vastauksissa mainitaan pariin otteeseen, että englannin kielen puutteellinen osaaminen aiheuttaa tulkin käytön. Lisäksi ”olennaiset puutteet kielitaidossa voisivat periaatteessa hidastaa urakehitystä kansainvälisiin tehtäviin”.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksistani löytyy paljon yhtäläisyyksiä mutta myös eroavaisuuksia teoriasta esille nousseiden linjojen kanssa. Jokaisen kysymyksen vastaukset vahvistavat englannin kielen asemaa yleiskielenä. Eroavaisuuksia erityisesti muiden kielten kohdalta ja kielitaidon tasosta löytyi. Seuraavaksi on eritelty hieman teorian ja tulosten yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia.

Oulaisten yritysten tärkeimmät kauppakumppanimaat poikkeavat joiltakin osin Tullin listaamista Suomen tärkeimmistä kauppakumppanimaista, jotka on esitelty sivulla 15 (Tulli 2010, hakupäivä 4.5.2011). Tutkimuksessa Ruotsi oli selvästi tärkein kauppakumppanimaan ja Venäjä ei puolestaan ollut kolmen suurimman maan joukossa vaan Yhdysvallat koettiin sitä ja Alankomaita tärkeämmäksi. Kuitenkin Tullin listaamat kuusi tärkeintä kauppakumppanimaata löytyvät Oulun seudun yritysten yhdeksän ulkomaankauppamaan joukosta.

Hyödyllisiksi koetut kielet ovat lähes suoraan verrattavissa tärkeisiin kauppakumppanimaihin, mikä on loogista. Englanti oli selkeästi tarpeellisin kieli, mikä nousi esille koko teoriaosuuden halki. Ruotsi ja Saksa ovat Oulun alueen yrityksille tärkeitä kauppakumppanimaita, joten niiden kielten arvostus ja tarve ovat myös suuremmat kuin esimerkiksi koko maan kattava Elinkeinoelämän keskusliiton suorittama tutkimus (2009) osoitti. Paikallisella tasolla ainakaan vielä venäjä ei ole ohittanut ruotsia ja saksaa hyödyllisyydessään. Työntekijöiden ja työnhakijoiden kannalta on positiivista, että tällä hetkellä paikalliset yritykset tarvitsevat eniten juuri kolmea parhaiten osattua vierasta kieltä: englantia, ruotsia ja saksaa (Euroopan unioni 2006, 13).

Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimus vieraista kielistä (2009) oli yksi työn tärkeimmistä lähteistä sen ajankohtaisuuden ja samankaltaisen aiheen vuoksi. Tutkimustuloksiani on siten hyvä verrata sen tuloksiin. Molemmista tutkimuksista nousi esille, että rakennusosalalla venäjän kieli on tärkeää. Ainoastaan oman tutkimukseni perusteella yleistettävyyks olisi hankalaa, sillä

vastaajayrityksistä ainoastaan kahdeksan oli rakennusosalta. Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimus kuitenkin vahvistaa asian.

Portugalin kielen merkitys ei noussut tutkimuksessani esille. Tämä poikkeaa täysin Elinkeinoelämän keskusliiton (2009) suorittamasta tutkimuksesta. Yksikään vastaajista ei kokenut sitä tärkeäksi tulevaisuudessa. Toisaalta paikallisten yritysten ulkomaankauppa ei näytäkään tällä hetkellä suuntautuvan Etelä-Amerikkaan. Tämä voi selittää sen, ettei portugalia koeta tärkeäksi nyt tai tulevaisuudessa.

Tutkimustulokset vahvistavat teoriasta nousseita vieraan kielen käytön tilanteita. Vieraita kieliä tarvitaan monenlaisissa tilanteissa. Tekniikan mukana tuomat viestimet, sähköposti ja puhelin, ovat tärkeimpiä niistä, mikä tuli esille teoriassa, mutta korostui tutkimustuloksissa. Vieraita kieliä tarvitaan myös, kuten sivulla 19 todetaan, kokouksissa ja neuvotteluissa.

Vaikka teoriaosuudesta nousi esille, että kielen oikeaoppista osaamistakin tärkeämpää on sen luonteva puhuminen, tutkimustuloksista käy selkeästi ilmi, että hyvän ammattikielen osaamista vaaditaan kaikissa vaihtoehtoina olleissa tilanteissa. Pelkkien sanojen lisäksi on siis osattava muodostaa kieliopillisesti oikeita lauseita ja käyttää kieltä oikein. Näin ollen vieraan kielen osaamisen tulisi rakentua vakaalle perustalle. Kielioppi tulisi olla hallussa samalla tavalla kuin vaadittava sanasto. Vaadittu kielitaito on vähintään Euroopan yhteisen viitekehyksen (2011, hakupäivä 12.4.2011) luokkaa B, ellei lähene jopa luokkaa C. C-luokassa vieraan kielen osaaminen on erittäin hyvää.

Nykyisten tärkeiden kielten, englannin, ruotsin ja saksan lisäksi olisi hyvä huomioida venäjän kieli jo nyt. Oulussa näin on jo tehty kerhotoimintaa lisäämällä (Leskinen 2011, 4). On hyvä, että kerhotoiminta keskittyy sekä kielen että kulttuurin opettamiseen, sillä ulkomaankauppaan liittyy myös kulttuurin tuntemus. Tärkeimpien kauppakumppanien kulttuurin tuntemus ja huomioiminen edesauttaa suhteiden ylläpitoa. Sen vuoksi yritysten olisi hyvä tietää pääpiirteitä kulttuurista, vaikka on muistettava, että kulttuurin sisälläkin

tapahtuu vaihtelua. Vieraan kulttuurin tapoja on hyvä peilata suomalaiseen kulttuuriin.

Tutkimukseni suuret linjat ovat hyvin samankaltaiset kuin teoriasta esille nousseet päälinjat. Paikallisten yritysten näkökulma tarpeellisesta kielitaidosta onkin paljon teorian osoittamien seikkojen kaltainen. Englanti on ehdottomasti tärkein kieli ja sen ammattimaista osaamista tarvitaan. Englanti nähdään sekä tämän hetken että tulevaisuuden yleiskielenä. Kuitenkaan ei sovi unohtaa ruotsin ja saksan kielen merkitystä erityisesti paikallisella tasolla. Venäjän kieli tällä hetkellä ei yllä niiden tasolle, mutta tulevaisuudessa tilanne voi olla toinen.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää Oulun seudun yrityksille tärkeitä kieliä sekä nyt että tulevaisuudessa. Samalla kartoitettiin erilaisia vieraankielenkäytön tilanteita ja niiden vaikeustasoa. Tutkimus suoritettiin tilastollisilla menetelmillä käyttäen sähköpostikyselyä. Englannin kielen vahvuus nousi yhtä selvästi esille sekä teoriaosuudessa että kyselyn tuloksissa. Ruotsi koetaan edelleen tärkeänä, mutta venäjän merkitys on kasvamassa tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöprosessi sujui mielestäni hyvin ja työ eteni täysin aikataulussa, vaikka osa työstä tehtiin kesäloman aikana. Tärkein osuus oli saada kyselylomake laadittua ja lähetettyä vastaajille ennen kesälomakauden käynnistymistä. Viimeisinä mahdollisina hetkinä lomake valmistui ja vastauksia tuli tarpeeksi, vaikka jäikin asetetusta tavoitteesta. Erityisesti laadukkaiden avointen kysymysten avulla sai arvokasta, syvempää näkökulmaa työhön. Teoriaosuus ei kuitenkaan kyselylomaketta lähetettäessä ollut täysin valmis, joten työn eri osia on täytynyt tehdä hieman poikkeavaan tahtiin. Lähteitä löytyi paljon, joten jouduin kohtaamaan hieman valinnan vaikeutta ja karsimista. Kaikkea saatavilla olevaa tietoa ei ollut mahdollista eikä tarkoituskaan sisällyttää työhöni.

Tuloksia arvioitaessa ja johtopäätöksiä kirjoitettaessa kävi ilmi, että yksi tärkeä vaihtoehto jäi lomakkeen kysymyksistä 12 ja 13. Olisi ollut hyvä kysyä, mitä kieliä yrityksissä tarvitaan päivittäisessä asiakaspalvelussa tai myyntityössä, sillä kaupan alalta oli paljon vastaajia. Lisäksi myyntityötä tarvitaan myös muilla toimialoilla. Toisaalta päivittäinen asiakaspalvelu ja myyntityö voidaan joissakin tilanteissa ajatella myyntiesittelynä, mutta olisi ollut hyvä laittaa se selkeästi omaksi vaihtoehdokseen.

Hypoteesina tutkimusta aloitettaessa oli, että englannin kielen merkitys näkyy tuloksissa selvästi. Juuri näin niistä ilmenikin. Uskoin kuitenkin venäjän kielen merkityksen olevan vieläkin suurempi kuin mitä se tulosten perusteella on. Tuloksista kävi silti ilmi, että tulevaisuudessa venäjän merkitys on nousussa.

Yllätyin positiivisesti, että ruotsin ja saksan kieliä arvostetaan edelleen. Oletuksena oli myös, että vapaa-ajalla käytettäisiin enemmänkin muita vieraita kieliä kuin englantia, mutta tutkimustulosten mukaan näin ei ollut. Englannin kieltä tarvitaan eniten jokaisessa vaihtoehtona olleessa kielenkäyttötilanteessa.

Vieraiden kielten opetusta tarjoavien oppilaitosten tulisi tulosten mukaan panostaa toisaalta virallisissa kirjeissä, puheluissa ja sopimuksissa käytettyyn viralliseen ja asialliseen kieleen ja toisaalta vapaa-ajalle sopivaan rentoon kanssakäymiseen. Vapaa-ajan kanssakäymiseen valmentavia tilanteita voisi harjoitella suulliseen kielenopetukseen painottuvilla kursseilla ja toisaalta esimerkiksi liikekirjeissä suotavaa asiatyylistä kieltä kirjallisten tehtävien yhteydessä. Nämä ovat kaksi ääripäätä, mutta molempia tarvitaan yritysmaailmassa. Opetusta suunniteltaessa on hyvä huomioda, että myös uusissa viestimissä, sähköpostitse ja puhelimitse suoritettavassa kanssakäymisessä on osattava käyttää ammattimaista kieltä. Näin ollen kielioppia sekä asiatyylisiä aloitus- ja lopetusfraaseja ei sovi unohtaa, vaikka luonnollista puhumista korostetaankin.

Oulun seudun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikön kielivalikoima on yritysten tarpeiden mukainen. Eri kielten opetuksen määrää voisi kuitenkin kohdentaa tarkemmin vastaamaan yritysten tarpeita. Englannin kielen asema on niin vahva, että sen opiskelua tuskin voi olla liikaa. Venäjän kielen merkitys tulevaisuudessa olisi huomioitava hyvissä ajoin. Ruotsi ja saksa ovat tällä hetkellä tärkeitä yrityksille, mutta tulevaisuudessa niiden merkitys voi pienentyä. Espanjan, kiinan ja japanin tarve tällä hetkellä pieni, joten niiden opetusta ei ole syytä lisätä. Näitä kieliä ei nähdä tulevaisuudessakaan tarpeellisina kielinä.

Kielitaito ja vieraat kielet aiheena ovat laaja ja ajankohtainen, joten jatkotutkimusta eri osa-alueista varmasti tarvitaan. Tutkimuksessani oli tarkoitus alun perin selvittää tarkemmin, mitä kieltä missäkin tilanteessa tarvitaan. Tämän kaltaisessa tutkimusmuodossa kyselylomakkeesta olisi tullut liian laaja, joten vastausvaihtoehdot täytyi rajata englantiiin ja muihin kieliin. Näin ollen tämä alue jäi alkuperäistä tarkoitusta suppeammaksi. Jatkotutkimusaihe siinä kuitenkin olisi esimerkiksi laadullisena tutkimuksena haastattelujen keinoin. Tutkija voisi

esimerkiksi keskittyä tutkimaan yhdessä tietyssä maassa toimivien yritysten tapaan käyttää englantia ja paikallista kieltä. Näin saataisiin tarkempi kuva, missä tilanteissa käytetään yleiskieltä ja missä paikallista kieltä. Lisäksi aihe ei leviäisi liian suureksi. Toisaalta tutkimuksen näkökulman voisi kääntää päinvastaiseen suuntaan ja tutkija voisi selvittää ulkomaalaisten yritysten ajatuksia suomalaisten houkuttelevuudesta työmarkkinoilla meidän kielitaitomme kannalta. Suomalaiset kun pääasiassa osaavat kaksi harvinaista kieltä Euroopankin mittapuulla: suomen ja ruotsin.

LÄHTEET

Crystal, D. 2003. 2. painos. English as a Global Language. Cambridge: Cambridge University Press.

Czinkota, M & Ronkainen, I. 2004. International Marketing. Mason: Thomson South-Western.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2009. Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009. Hakupäivä 21.3.2011. http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf.

European Communities. 2008. Languages mean business, companies work better with languages – Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.

Euroopan komissio. 2010. Kielet vuonna 2010 ja sen jälkeen. Hakupäivä 20.4.2011. http://ec.europa.eu/education/languages/languages-of-europe/doc4021_fi.htm.

Euroopan komissio. 2010. Languages for business. Hakupäivä 21.4.2011. http://ec.europa.eu/education/languages/languages-of-europe/doc4015_en.htm.

Euroopan unioni. 2006. Special Europarometric - Europeans and their Languages. Hakupäivä 25.3.2011. http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/doc631_en.pdf.

Euroopan yhteisöt. 1999. Kieli ja yritykset. Luxemburg: Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto.

Euroopan yhteisöt. 2007. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja koskeva eurooppalainen viitekehys. Luxemburg: Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto.

Eurooppalainen viitekehys. 2003. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Hakupäivä 12.4.2011. <http://www.uta.fi/laitokset/kielikeskus/CEF/viitekehys.htm>.

Gesteland, Richard. 2002. Cross-Cultural Business Behavior. Kööpenhamina: Copenhagen Business School Press.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen: kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Akateeminen väitöskirja.

Helakorpi, S. 1999. Kouluttajan asiantuntijuus ja sen kehittäminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Helin, K. 2006. Yhdessä menestymisen taito. Jyväskylä: Talentum.

Helsingin sanomat. 2011. Suomalaiset maailman viidenneksi parhaita englannin osaajia. Hakupäivä 13.4.2011. <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Suomalaiset+maailman+viidenneksi+parhaita+englannin+osaajia/1135265031716>.

Hofstede, G. 2001. 2. painos. Culture's consequences: comparing values, behaviours, institutions, and organizations across nations. Thousand Oaks : Sage Publications.

Kaleva. 2011. Avoimet virat, avoimet työpaikat. Kaleva 23.4.2011, 34–35.

Karlsson, F. 2009. 4. painos. Yleinen kielitiede. Helsinki: Gaudeamus.

Korhonen, R. 2007. Opi henkesi edestä. Talouselämä 27, 26–32.

Korhonen, S & Ponnikas, J. 2010. Kainuun sekä Oulu-Kajaani kehittämisvyöhykkeen Venäjä-osaaminen ja –yhteistyön kehittämistarpeet. Kajaani: Lönnrot-instituutti.

Laurén, C. 2008. Varhain monikieliseksi, kielen oppimisen teoriaa ja käytäntöä. Suom. A. Hovila. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Larjavaara, M; Miestamo, M; Ojutkangas, K & Ylikoski, J. 2009. Johdatus kielitieteeseen. Helsinki: WSOY.

Liiten, M. 2011. Yo-kokeessa sai lähettää sähköpostia saksalaisnuorelle. Hakupäivä 24.7.2011. <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Yo-kokeessa+sai+l%C3%A4hett%C3%A4%C3%A4+s%C3%A4hk%C3%B6postia+saksalaisnuorelle/1135264973442>.

Leskinen, M. 2011. Koululaisille tarjolla uusia kerhoja. Kaleva 12.5.2011, 4.

Louhiala-Salminen, L. 2006. Englanti bisneksen toisena kotimaisena. Mukautuuko opetus? Pysyykö valmennut perässä?. Teoksessa Kieli ja viestintä ICT-alan arjessa. Kokkola: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Lähteenmäki, P. 2009. Au revoir, kielitaito. Talouselämä 12, 3.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Juva: WSOY.

Mole, J. 2004. Maassa maan tavalla. Suom. M. Heinämäki. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Nuutinen, T & Repo, I. 2005. Viestintätaito. Keuruu: Otava.

Opetushallitus. 2007. OPH:n tilastoraportti: Kielten opiskelu alkaa yhä aiemmin. Hakupäivä 11.5.2011. <http://www.opetushallitus.fi/lehdistotiedotteet/2007/054>.

Opetushallitus. 2009. Valinnaisaineiden opiskelu vähentynyt peruskoulussa ja lukiossa. Hakupäivä 11.5.2011.
<http://www.opetushallitus.fi/lehdistotiedotteet/2009/002>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2011. Kansainvälisyyskasvatus 2010 –ohjelman arviointi. Hakupäivä 26.4.2011.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/tr13.pdf?lang=fi>.

Plafker, T. 2007. Doing business in China. New York: Warner business Books.

Pukkila, J. 2002. Bisneskohteena Japani. Helsinki: Multiprint Oy.

Puustinen, M. 2008. Uudistukset uhkana lukion kieliopinnoille. Opettaja 11, 12-15.

Ruohotie, P. 2006. Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu, toim. Eteläpelto, A & Onnismaa, J. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Seies, E-R. 2011. Ruotsin osaamisesta valtti. Fakta 26.1.2011, 9.

Sinkkonen, R. 2009. Onnistu ulkomaankomennuksissa. Juva: WSOYpro.

Tieteen kuvalehti. 2010. Maailman 11 puhutuinta kieltä. Hakupäivä 9.4.2011.
<http://tieku.fi/ihminen/psykologia-ja-kayttaytyminen/maailman-11-puhutuinta-kielta>.

Tulli. 2010. Kuvioita ulkomaankaupasta v.2010. Hakupäivä 4.5.2011.
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/grafiikkaa/index.jsp.

Valtioneuvoston viestintäyksikkö. 2010. Suomi 2020 – Tuumasta toimeen. Hakupäivä 26.4.2011.
<http://www.valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=304692>.

Vilkkö-Riihelä, A. 1999. Psyyke, psykologian käsikirja. Porvoo: WSOY.

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

1. Harjoittaako yrityksenne vientiä tai tuontia?

- ☐ Vientiä
- ☐ Tuontia
- ☐ Vientiä ja tuontia
- ☐ Ei kumpaakaan

2. Mitkä ovat tärkeimmät kauppakumppanimianne? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Ruotsi
- ☐ Saksa
- ☐ Venäjä
- ☐ Alankomaat
- ☐ Yhdysvallat
- ☐ Kiina
- ☐ Iso-Britannia
- ☐ Ranska
- ☐ Italia
- ☐ Belgia
- ☐ Norja
- ☐ Viro
- ☐ Puola

3. Jos listasta puuttui jokin teille tärkeä maa, voitte kirjoittaa sen tähän.

4. Kuinka monta henkilöä yrityksessänne pääasiassa työskentelee?

- ☐ alle 5
- ☐ 5–10
- ☐ 11–20
- ☐ 21–50
- ☐ yli 50

5. Mikä on toimialanne?

- ☐ Kaupan ala
- ☐ Rakennusala
- ☐ It-ala
- ☐ Maatalousala
- ☐ Autoala
- ☐ Ravintola-ala
- ☐ Muu, mikä?

6. Vaaditteko työntekijöiltänne kielitaitoa?

- ☐ Kyllä, vaadimme lähes kaikilta
- ☐ Osalta vaadimme, mutta osalta emme
- ☐ Ei

7. Tarjoatteko työntekijöillenne mahdollisuutta parantaa kielitaitoa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

8. Tiedätkö, mistä kielitaitoa parantavaa koulutusta on saatavilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

9. Miten koette seuraavat kielet yrityksenne nykyisten kauppasuhteiden kannalta?

	välttämätön	hyödyllinen	hyödytön
englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
espanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
japani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kiina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Onko jokin muu kieli hyödyllinen? Jos on, voitte listata sen tähän.

11. Minkä kielen koette tulevaisuudessa tärkeäksi toimialallanne?

12. Tarvitsetteko seuraavissa tilanteissa vieraan kielen osaamista? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

	Kyllä, englantia	Kyllä, muuta vierasta kieltä	Ei
Kokoukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntiesittelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajan ohjelma liikeympyröiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntipakkausten laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinointimateriaalin laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikekirjeenvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kuinka vaativia seuraavat kielenkäyttötilanteet yrityksessänne ovat?

	Hyvän ammattikielen osaamista vaaditaan lähes aina	Hyvän ammattikielen osaamista vaaditaan melko usein	Peruskielitaidolla pärjää	Ei tarvitse vierasta kieltä
Kokoukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntiesittelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajan ohjelma liikeympyröiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntipakkausten laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinointi- materiaalin laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikekirjeenvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Käytättekö tulkkia tai kääntäjää apua joissakin seuraavissa tilanteissa?

	Kyllä	Ei
Kokoukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntiesittelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajan ohjelma liikekumppaneiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntipakkausten laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinointimateriaalin laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikekirjeenvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Minkälaisissa tilanteissa käytätte epävirallisempaa kieltä?

16. Jos kielen osaamisessa on ollut puutteita, onko siitä syntynyt konkreettisia haittoja? Jos on, minkälaisia?